OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA LANDS COMPANY
(MIRABEL) LIMITED

MAY 1984

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this study of Canada Lands Company (Mirabel) Limited in August 1983 as part of its regular programme of auditing federal institutions. Despite its relatively small size, the Corporation has broad contacts with the public.

The audit team would like to thank all officers of the Corporation who provided information and assistance during the audit and thereby greatly facilitated their task.

Table of Contents

	Page
FOREWORD	
I. INTRODUCTION	1
II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME	2
III. LANGUAGE OF SERVICE	4
IV. LANGUAGE OF WORK	7
V. EQUITABLE PARTICIPATION	8
VI. SUMMARY AND RECOMMENDATIONS	8

I. INTRODUCTION

The object of this audit was to evaluate the performance by Canada Lands Company (Mirabel) Limited of its obligations under the Official Languages Act, and to recommend remedial action where necessary. The study concentrated on the following aspects of the Corporation's official languages programme:

1) the official languages policy and programme;
2) the language of service;
3) the language of work; and
4) the equitable representation of Anglophones and Francophones on the staff.

The audit team interviewed 10 managers at the Corporation's offices at Ste-Scholastique, Quebec. It also examined a number of corporate reports, forms and other documents, as well as complaints received by our Office. In addition, the team checked the language of the Corporation's telephone and in-person reception services.

Canada Lands Company (Mirabel) Limited, a subsidiary of Canada Lands Company Limited, was created under the Canada Business Corporation Act on April 1, 1981. A Schedule C Crown corporation, it is responsible to the Minister of Public Works and has a mandate to administer and develop the lands around Montreal/Mirabel International Airport (Mirabel), totalling 39,255 hectares. The Corporation makes recommendations to the Minister of Public Works regarding the future of the lands in question and disposes of certain properties by sale.

In addition to its seven-member Board of Directors, the Corporation has a permanent staff of 103. The main branches are Office of the Executive Vice-President, Corporate Affairs, Legal Services, Administration and Finance, Professional and Technical Services and Real Estate Management.

II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME

We were told at the time of the audit that the Corporation's Official Languages Policy, approved by the Board of Directors, had been sent for comments to the Treasury Board and that, on receipt of these comments, it would be published, with any necessary amendments, and distributed to employees.

We saw the draft policy and it seemed on the whole to be a useful working document; however, although it stipulates that the Corporation's identification must be bilingual on posters, notice-boards and stationery, etc., it overlooks other signage on the Corporation's extensive territory. We think that this oversight should be corrected as soon as possible.

The Corporation's Official Languages Plan for 1983 states, among other things, that the organization has not undertaken a linguistic identification of its positions or set the language profile of [bilingual] positions, but it makes no mention of any intention to do either. It also makes no provision for the introduction of objective means of determining the linguistic proficiency of "bilingual" employees.

In the circumstances, we recommend that the Corporation:

1. **examine its staff positions with a view to identifying the language requirements of all positions and the linguistic profile of bilingual positions,** and

2. **take steps to determine objectively the linguistic proficiency of its employees occupying bilingual positions.**

We were pleased to learn that the Corporation's main objectives for 1983-84 included the full establishment of an official languages programme.

The Chief of Personnel is responsible for developing the Corporation's official languages plan and supervising its implementation. These official

languages functions of the Chief of Personnel are spelt out in the draft official languages policy and implied in the 1983 plan.

The draft policy makes managers at every decision-making level of the Corporation accountable for the implementation of the policy and for establishing and achieving their particular official languages goals and objectives; and employees are held responsible for complying with the policy and applying it in the discharge of their duties. We regret to note, however, that the policy makes no provision for any mechanism to monitor accountability or compliance on the part of managers or their employees. We suggest that this oversight be corrected as soon as possible.

Under cover of a letter from the Chairman of the Board of Directors, a comprehensive staff manual entitled Votre emploi à la Société : Guide des politiques relatives à la gestion du personnel has been distributed to employees. It makes no mention of the Corporation's official languages obligation either to the public or to its personnel. We suggest that the Corporation's official languages policy be summarized in the manual when it is revised.

In the meantime, the Chief of Personnel has distributed to all staff members a circular letter entitled "Lettre d'information n° 1" on the Official Languages Act. It gives a brief background of the federal government's bilingualism programme and outlines the obligations of federal institutions and their employees concerning the offer of services to the public.

The circular deals specifically with reception services, service over the telephone, publications and translation, and further letters on additional aspects of language of service and on language of work and equitable participation are planned. The Corporation might wish to consider incorporating these letters, or summaries of them, in the employee manual mentioned earlier.

At the time of our audit, the Corporation had 107 staff positions, 103 of them occupied. Forty-three employees were said to be bilingual, mainly at an intermediate level, but none had been tested.

The audit team was told that an employee had recently been appointed as Translation Co-ordinator. The current procedure is to do in-house translations of short texts and to farm out longer texts to private translation firms. In either case, the translation is revised by the author of the original. Except for an occasional error in the text of publications, the English translations seem on the whole to be of a fairly acceptable quality. We think nevertheless that Management should endeavour to improve its text revision service to provide greater assistance to employees working in their second official language.

III. LANGUAGE OF SERVICE

As mentioned earlier, the Corporation's draft official languages policy overlooks much of the signage on the vast territory. It is perhaps merely a coincidence but some signs, at the Bois de Belle-Rivière entrance for example, were, for no apparent reason, only partly bilingual. To correct this anomaly, we recommend that the Corporation:

3. **review all of its signs in public-access areas and take the necessary steps to make them uniformly bilingual.**

Telephone reception is bilingual and receptionists can handle and transfer calls in both official languages. In-person reception is also bilingual and each Section has at least one employee who can give information in English and French.

The Corporation's advertising is bilingual and is placed in the appropriate language in the media of both official languages.

A few times a year, the Corporation puts out press releases considered to be of national interest and these are distributed in both official

languages to the media across the country. Most press releases, however, are judged to be of regional interest only and are sent out only in French to the local media, including two minority English-language newspapers.

This practice was explained on the grounds that there is usually not enough time to have a translation done and that the Anglophone population is only about 5%; moreover, it was pointed out to the audit team, the regional English-language weeklies, which are subsidiaries of the Francophone media, know that they can telephone for clarification or additional information if necessary, and this arrangement reportedly seemed to be working extremely well.

Le Bulletin, a community newspaper published by the Corporation in French only, is distributed to the residents of the territory (some 3,000 copies in total). We were told that it would cost a prohibitive amount per issue to make the paper bilingual for 50 Anglophone readers only.

Although we do not question the Corporation's good faith in the matter, we cannot accept its present linguistic practices regarding regional press releases and Le Bulletin. We therefore recommend that the Corporation:

4. **publish all of its press releases in both official languages simultaneously and endeavour to include a reasonable number of articles, or summaries of articles, in English in each issue of Le Bulletin.**

Most but not all of the promotional material on the Bois de Belle-Rivière park and its year-round activities is bilingual; two booklets in particular (on spring plants and wild plants), however, are available in French only and should be translated into English as soon as possible. Occasional errors in the English texts of some brochures suggest, as we have already indicated, a need for better quality control of translations.

Guided tours of the park are conducted in French and English from May to October. Of the 30,000 visitors in 1982, only about 150 are believed to

have been Anglophones. It was estimated, however, that 1,000 of the 50,000 visitors expected in 1983 would be English-speakers.

It is understandable that, at this early stage of its development, the Corporation would have some difficulty in anticipating the size of its Anglophone clientele from outside the region. We nevertheless must recommend that the Corporation:

5. **establish a suitable mechanism for accurately determining the linguistic mix of its clientele in order to anticipate and make provision for meeting the demand for service in English.**

From time to time, the Corporation issues calls for tender for repairs to properties; they are either published in the regional newspapers in the proper official language or else are in the form of private invitations. In either case, the supporting documents are in French only.

Similarly, we were told that calls for tender for supplies are published in the proper language in all regional newspapers but that the specifications - which run to 100 pages - are usually in French only, the present suppliers being Francophones from the region.

Although we can appreciate the rationale of not routinely translating voluminous supporting documents, we nevertheless believe that the Corporation should publicize its capability and its willingness to provide English translations of such documents on request and that it should further be ready in such an event to extend the deadline for bids to allow time for such a translation to be prepared for and studied by the interested bidder. We therefore recommend that the Corporation:

6. **indicate in advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on demand.**

Originally, the Corporation administered a territory of 39,255 hectares of land, comprising 1,547 residences, 452 farms, 50 forestry concerns and

113 commercial operations. At the time of our audit, the Corporation had a mandate to sell 12,140 hectares of its territory, and negotiations were under way for the disposal of several properties.

Written and oral communications with Anglophone tenants or purchasers of property are in English, and English-speaking tenants can and do sign corporate leases in English.

Communications with prospective industrial developers, both national and international, including the printed presentations made to them, are in the preferred official language of the particular company. So also are the legal documents (letters patent) covering any transfer of property that may result. Unfortunately, the maps illustrating the presentations are often in French only. The Corporation should endeavour to correct this shortcoming as soon as possible.

IV. LANGUAGE OF WORK

English is very little used as a language of work since the Corporation's Anglophone clientele (including agricultural, residential and commercial tenants) varies between 5% and 10% only, while the staff is just over 99% Francophone, most of its members having been recruited locally.

The main work document, the employees' Guide... mentioned earlier, is in French only, but this constitutes no problem at the present time. Of course, should efforts to attract more Anglophone employees succeed, the Corporation would have to consider providing an English version.

All supervision is in French at the choice of the employees, and central and personal services are currently offered in French only, although we were told they could be made available in English on request.

Currently, the Corporation has no training and development plan, and there seems to be some confusion among the staff concerning language training;

however, the draft official languages policy provides for in-house training and development courses that would be given in French, external courses to be given in either official language, and the encouragement of language training for unilingual employees.

V. EQUITABLE PARTICIPATION

Only one of the Corporation's 103 permanent employees is an Anglophone; the rest are Francophones, many of them bilingual. This low Anglophone representation reflects the linguistic make-up of the local community and also the Corporation's current needs in serving its clientele. We should also bear in mind that the Corporation from time to time hires bilingual Anglophone professionals on contract. However, the Corporation is keenly aware that Anglophones are underrepresented on its staff; nevertheless, as turnover is very low, no early change in the picture is foreseen.

As the Corporation disposes of more and more property, drastic staff reductions may be expected. Paradoxically, this is expected to increase employment opportunities for bilingual Anglophones with expertise in at least two fields.

The Corporation meanwhile plans to try and attract qualified Anglophones by advertising job openings in the Anglophone press and by resorting to the recruiting services of English-language colleges and universities. In order that these plans may be translated into positive results as soon as possible, we recommend that the Corporation:

7. **ensure that every effort is made to bring employment opportunities on its staff to the attention of potential Anglophone candidates.**

VI. SUMMARY AND RECOMMENDATIONS

The Corporation has a fairly well developed official languages programme and expects to publish its Official Languages Policy shortly. Managers and employees are reasonably well informed about official languages

matters. The Corporation should, however, complete its programme by identifying the language requirements and linguistic profile of its positions and determining the linguistic proficiency of incumbents of bilingual positions.

On the whole, the Corporation is adequately equipped to serve its clients in either official language. Signage should, however, be reviewed to ensure that it is uniformly bilingual. There also appears to be a need for better quality control of the English texts of publications. Moreover, press releases should be published in both official languages and a reasonable number of articles in English should be included in the newspaper published by the Corporation.

The language of work is predominantly French, which is not surprising, considering that the staff is over 99% Francophone and that the Corporation's clients are mainly French-speakers.

Anglophones represent slightly less than one per cent of the Corporation's permanent staff. Given the low turnover, it seems unlikely this will change in the near future. The Corporation is, however, keenly aware of the situation and has promised to endeavour to improve it.

The recommendations made in this report are reproduced here under the main headings of the audit.

We recommend that the Corporation:

(Official Languages Policy and Programme)

1. **examine its staff positions with a view to identifying the language requirements of all positions and the linguistic profile of bilingual positions,** and

2. **take steps to determine objectively the linguistic proficiency of its employees occupying bilingual positions.**

(Language of Service)

3. **review all of its signs in public-access areas and take the necessary steps to make them uniformly bilingual.**

4. **publish all of its press releases in both official languages simultaneously and endeavour to include a reasonable number of articles, or summaries of articles, in English in each issue of** Le Bulletin.

5. **establish a suitable mechanism for accurately determining the linguistic mix of its clientele in order to anticipate and make provision for meeting the demand for service in English.**

6. **indicate in advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on demand.**

(Equitable Participation)

7. **ensure that every effort is made to bring employment opportunities on its staff to the attention of potential Anglophone candidates.**

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU CANADA
(MIRABEL) LIMITÉE

MAI 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué en août 1983 une vérification linguistique à la Société immobilière du Canada (Mirabel) Limitée. Malgré ses dimensions relativement réduites, la Société a de très fréquents contacts avec le public.

Les membres de l'équipe tiennent à remercier tous les agents de la Société qui ont beaucoup facilité le travail de vérification, soit en fournissant les renseignements voulus, soit en apportant leur aide pendant le processus de vérification.

Table des matières

	Page
AVANT-PROPOS	
I. INTRODUCTION	1
II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	2
III. LANGUE DES SERVICES	4
IV. LANGUE DE TRAVAIL	8
V. PARTICIPATION ÉQUITABLE	8
VI. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	9

I. INTRODUCTION

La vérification avait pour but d'évaluer dans quelle mesure la Société immobilière du Canada (Mirabel) Limitée s'acquitte des obligations que lui impose la Loi sur les langues officielles et de lui recommander, s'il y a lieu, des mesures correctives. Cette vérification a porté essentiellement sur les quatre aspects suivants du programme des langues officielles de la Société :

1) la politique et le programme des langues officielles;
2) la langue des services;
3) la langue de travail; et
4) la participation équitable des anglophones et des francophones au sein du personnel.

Nous avons interviewé dix gestionnaires de la Société à Ste-Scholastique (Québec) et examiné des rapports, des formules et d'autres documents de la Société de même que le dossier des plaintes portées contre elle. De plus, nous avons vérifié la langue des services d'accueil et de réception téléphonique.

La Société immobilière du Canada (Mirabel) Limitée, filiale de la Société immobilière du Canada Limitée, a été créée le 1er avril 1981 en vertu de la Loi sur les corporations commerciales canadiennes. Société de la couronne en vertu de l'annexe C de la Loi sur l'administration financière, elle a été placée sous la responsabilité du ministre des Travaux publics et a pour mandat d'administrer et de mettre en valeur le territoire périphérique de l'aéroport international de Montréal à Mirabel, soit quelque 39 255 hectares. La Société présente au ministre des Travaux publics des propositions touchant l'avenir de ce territoire et dispose, par vente, de certaines propriétés.

En plus de son conseil d'administration de sept membres, la Société compte un effectif permanent de 103 personnes réparties entre le Bureau du vice-

président exécutif, les Affaires corporatives, les Services juridiques, l'Administration et les Finances, les Services professionnels et techniques, et la Gestion immobilière.

II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Au moment de la vérification, la Société avait présenté sa politique des langues officielles au Conseil du Trésor après l'avoir fait entériner par son conseil d'administration. Sur réception des commentaires du CT, la Société devait la modifier au besoin et la distribuer à ses employés.

La politique, dans sa forme actuelle, nous a semblé être un document de travail utile. Cependant, même si l'on y précise que la désignation de la Société sur les affiches, les panneaux et toutes les fournitures de papeterie doit être bilingue, on y néglige les autres formes d'affichage sur l'immense territoire de la Société. Nous estimons que cette omission devrait être rectifiée le plus tôt possible.

Dans son plan des langues officielles de 1983, la Société déclare qu'elle n'a pas entrepris d'établir les exigences linguistiques de ses postes et n'avait pas établi le niveau de connaissance de la langue seconde requis pour les postes bilingues. D'ailleurs elle ne fait pas mention de son intention de se livrer à cette tâche. Le plan ne prévoit en outre l'introduction d'aucune méthode objective d'évaluation des connaissances linguistiques des employés "bilingues".

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

1. **de passer tous ses postes en revue afin d'en déterminer les exigences linguistiques et de définir les profils linguistiques des postes bilingues et**

2. **de prendre les mesures pour déterminer objectivement les connaissances linguistiques de ses employés qui occupent des postes bilingues.**

Nous avons appris avec plaisir que, pour 1983-1984, l'un des grands objectifs de la Société était la mise sur pied d'un programme des langues officielles complet.

Il incombe au chef du Personnel d'élaborer le plan des langues officielles de la Société et de surveiller sa mise en oeuvre. Ces deux fonctions sont précisées dans le projet de politique des langues officielles et sous-entendues dans le plan de 1983.

Selon le projet de politique, les gestionnaires, à tous les niveaux hiérarchiques, sont tenus comptables de sa mise en oeuvre et ils sont responsables de l'établissement et de la réalisation des buts et objectifs propres à leur secteur; pour leur part, les employés sont tenus de se conformer à la politique et doivent l'appliquer dans l'exercice de leurs fonctions. Nous avons malheureusement constaté que l'on n'a prévu aucun mécanisme permettant de vérifier si les uns et les autres s'acquittent de leurs responsabilités ou respectent la politique. Nous suggérons de combler cette lacune le plus rapidement possible.

Le manuel complet du personnel : Votre emploi à la Société : Guide des politiques relatives à la gestion du personnel, a été distribué aux employés, sous couvert d'une lettre du président du conseil d'administration. Ce manuel passe sous silence les obligations linguistiques de la Société envers le public et envers son personnel. Nous suggérons que, lors de sa prochaine révision, l'on y insère un résumé de la politique des langues officielles de la Société.

En attendant, les employés peuvent se référer à la "Lettre d'information n° 1" qui porte sur la Loi sur les langues officielles. Cette lettre, signée par le chef du personnel, contient un historique très succinct du programme de bilinguisme du gouvernement fédéral et précise les obligations des organismes fédéraux et de leurs employés en matière de services au public.

Plus précisément, cette lettre traite des services de réception, des services téléphoniques, des publications et de la traduction. Le chef du personnel prévoit distribuer d'autres lettres sur des aspects précis de la langue des services, de la langue de travail et de la participation équitable. La Société devrait étudier la possibilité d'intégrer ces lettres, ou des résumés, dans le manuel du personnel dont il a déja été question.

Au moment de notre vérification, la Société comptait 107 postes dont 103 étaient occupés. La Société estimait que 43 de ces employés étaient bilingues, surtout à un niveau intermédiaire, mais aucun n'avait subi d'évaluation officielle.

Nous avons appris qu'un employé avait été nommé coordonnateur de la traduction depuis peu. A l'heure actuelle, les textes courts sont traduits sur place et les textes longs sont confiés à des pigistes. Dans l'un et l'autre cas, l'auteur du texte en révise la traduction. Mises à part les quelques erreurs relevées dans les publications, les traductions anglaises nous semblent de bonne qualité. Nous estimons quand même que la direction devrait voir à améliorer son service de révision de textes, ce qui aiderait beaucoup les employés qui travaillent dans leur deuxième langue officielle.

III. LANGUE DES SERVICES

Dans son projet de politique sur les langues officielles, la Société, nous l'avons déjà souligné, néglige la majeure partie de l'affichage sur son immense territoire. Il ne s'agit peut-être que d'une pure coïncidence, mais certains panneaux, par exemple à l'entrée du Bois de Belle-Rivière, n'étaient que partiellement bilingues. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

3. **de vérifier tous ses panneaux installés dans des zones d'accès public et de les rendre complètement bilingues.**

La réception téléphonique est bilingue et les réceptionnistes peuvent prendre et acheminer les appels dans les deux langues officielles. L'accueil en personne aussi est bilingue et chaque section peut compter sur au moins un employé capable de donner des renseignements en anglais et en français.

La Société fait sa publicité dans les deux langues officielles et publie dans la langue voulue dans les médias des deux groupes linguistiques.

Chaque année, la Société émet quelques communiqués jugés d'intérêt national; ils sont rédigés dans les deux langues officielles et sont distribués aux médias dans tout le pays. La plupart des communiqués ne sont cependant que d'intérêt régional et la Société ne les envoie qu'en français aux médias locaux, dont deux hebdomadaires du groupe minoritaire anglophone. La Société justifie cette façon de procéder en faisant valoir qu'elle n'a habituellement pas le temps d'obtenir la traduction des communiqués et que le groupe anglophone ne constitue que 5 % de la population de la région; de plus, on a fait remarquer à l'équipe de vérification que les hebdomadaires de langue anglaise sont en fait des filiales des médias francophones, que leurs responsables savent qu'ils peuvent au besoin téléphoner à la Société pour obtenir des précisions ou des renseignements supplémentaires, et que l'arrangement ne poserait apparemment aucun problème.

La Société publie un journal communautaire unilingue français, Le Bulletin, et en distribue environ 3 000 copies aux habitants du territoire. On nous a dit que le coût de production du journal dans les deux langues serait prohibitif puisqu'il n'y a que 50 lecteurs anglophones.

Nous ne mettons évidemment pas en question la bonne foi de l'organisme mais nous jugeons inacceptable qu'il ne distribue ses communiqués régionaux et Le Bulletin qu'en français. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

4. **de publier tous ses communiqués simultanément en anglais et en français et d'inclure dorénavant dans tous les numéros du Bulletin un nombre raisonnable d'articles ou de résumés d'articles en anglais.**

La plupart des documents de promotion sur le parc du Bois de Belle-Rivière et les activités qui s'y déroulent à l'année sont bilingues; cependant, deux brochures en particulier (sur les plantes printanières et les plantes sauvages) qui ne sont disponibles qu'en français devraient être traduites en anglais le plus tôt possible. Les quelques erreurs relevées dans certaines brochures en anglais démontrent bien, comme nous l'avons déjà souligné, qu'il faudrait assurer un meilleur contrôle sur la qualité des traductions.

De mai à octobre, on offre des visites guidées du parc en anglais et en français. La Société estime que seulement 150 des 30 000 visiteurs reçus en 1982 étaient anglophones. Par contre, elle prévoyait qu'environ 1 000 des 50 000 visiteurs attendus en 1983 seraient anglophones.

Il est facile de comprendre que la Société, qui en est à ses débuts, éprouve certaines difficultés à prévoir l'importance de sa clientèle anglophone de l'extérieur de la région. Nous recommandons tout de même à la Société :

5. **de se doter d'un mécanisme permettant de déterminer avec précision la composition linguistique de sa clientèle et ainsi de pouvoir anticiper la demande de services en langue anglaise.**

De temps à autre, la Société lance des appels d'offres pour des réparations à ses propriétés; tantôt elle les publie dans les journaux locaux dans la langue appropriée, tantôt elle les fait tenir à des entrepreneurs désignés. Dans l'un ou l'autre cas, la documentation n'est qu'en français.

De même, d'après ce que l'on nous a dit, les appels d'offres de fournitures sont aussi publiées dans les journaux régionaux dans la langue appropriée

mais les devis - qui peuvent atteindre une centaine de pages - ne sont habituellement qu'en français, les fournisseurs actuels étant des francophones de la région.

S'il est bien légitime de la part de la Société de ne pas traduire automatiquement cette volumineuse documentation, il reste qu'elle devrait faire connaître sa capacité et sa volonté de fournir sur demande les traductions anglaises et qu'elle devrait, dans l'éventualité d'une telle demande, accepter de prolonger le délai pour laisser au fournisseur intéressé le temps d'étudier le texte traduit. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

6. **de préciser dans ses annonces d'appels d'offres qu'elle fournira la documentation en anglais sur demande.**

A l'origine, la Société administrait un territoire de 39 255 hectares comptant 1 547 résidences, 452 fermes, 50 exploitations forestières et 113 exploitations commerciales. Au moment de la vérification, la Société avait reçu mandat de vendre 12 140 hectares de son territoire et des négociations étaient en cours pour la disposition de plusieurs propriétés.

Les communications orales et écrites avec les locataires et les acheteurs anglophones ont lieu en anglais et les locataires anglophones signent, s'ils le désirent, des baux en anglais.

Les communications avec les éventuels promoteurs industriels, tant du Canada que de l'étranger, y compris les prospectus qui leur sont envoyés, sont dans la langue officielle que préfère utiliser chaque entreprise. Il en va de même des documents juridiques (lettres patentes) nécessaires aux transferts de propriétés. Malheureusement, les cartes qui illustrent les prospectus sont souvent unilingues françaises. La Société devrait remédier à cette situation le plus rapidement possible.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

L'anglais est très peu utilisé comme langue de travail puisque seulement de 5 % à 10 % des clients de la Société (y compris les locataires de fermes, de résidences et de commerces) sont anglophones et que le personnel de l'organisme est francophone à plus de 99 %, la plupart des employés ayant été recrutés sur place.

Le principal document de travail, le Guide des politiques... dont il a déjà été question, n'est qu'en français mais cela ne pose pas de problème pour le moment. Si, bien sûr, la Société devait réussir à attirer plus d'employés anglophones, il lui faudrait songer sérieusement à offrir une version anglaise de ce guide.

Toute la supervision se fait en français, comme le souhaitent les employés, et les services centraux et personnels ne sont pour le moment offerts qu'en français mais on nous a affirmé qu'ils pouvaient l'être en anglais sur demande.

La Société ne possède actuellement pas de plan de formation et de perfectionnement et le personnel ne sait apparemment pas trop à quoi s'en tenir au sujet de la formation linguistique; cependant, dans la politique des langues officielles, on prévoit des cours internes de formation et de perfectionnement donnés en français, des cours externes donnés dans l'une ou l'autre langue et des stimulants pour la formation linguistique des unilingues.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Seulement un des cent trois employés permanents de la Société est anglophone; les autres sont francophones et beaucoup d'entre eux sont bilingues. Le très faible pourcentage d'anglophones représente, disait-on, la composition linguistique de la communauté environnante et reflète ce qu'il faut à la Société pour servir sa clientèle. Notons aussi que, de temps à autre, la Société emploie des spécialistes anglophones bilingues à

contrat. La Société est cependant très consciente que les anglophones sont sous-représentés au sein de son personnel; toutefois, puisque le taux de roulement y est très faible, aucun changement n'est à prévoir dans l'immédiat.

On peut s'attendre à des réductions radicales de personnel au fur et à mesure des dispositions de propriétés. Paradoxalement, cela devrait accroître les chances d'emploi des anglophones bilingues spécialisés dans au moins deux domaines.

Entre-temps, la Société prévoit tenter d'attirer des anglophones compétents en annonçant tous ses postes à combler dans les journaux de langue anglaise et en recourant aux services de recrutement des collèges et universités anglophones. Pour que ces plans produisent les résultats escomptés le plus rapidement possible, nous recommandons à la Société :

7. de faire tous les efforts en son pouvoir pour que les candidats anglophones potentiels soient informés des possibilités d'emploi au sein de son effectif.

VI. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La Société possède un programme des langues officielles bien structuré et prévoit publier sa politique en matière de langues officielles dans peu de temps. Les gestionnaires et les employés sont relativement bien informés des questions de langues officielles. La Société devrait cependant compléter son programme en déterminant les exigences et les profils linguistiques de ses postes et en évaluant les connaissances linguistiques des titulaires de postes bilingues.

En gros, la Société est en mesure de bien servir ses clients dans les deux langues officielles, quoique le bilinguisme de l'affichage pourrait être uniformisé. Il serait aussi nécessaire d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des versions anglaises des publications. Enfin, il faudrait émettre les communiqués dans les deux langues officielles et inclure des

articles rédigés en anglais dans le journal communautaire publié par la Société.

Le français domine nettement comme langue de travail de la Société, ce qui est facilement compréhensible étant donné que son personnel est à plus de 99 % francophone et que ses clients sont en très grande majorité francophones.

Les anglophones constituent un peu moins d'un pour cent du personnel permanent de la Société mais, compte tenu du faible taux de roulement, il est fort peu probable que la situation change d'ici peu. Toutefois, la Société est sensibilisée à la situation et s'est engagée à s'efforcer de l'améliorer.

Les recommandations formulées dans le rapport sont reprises ici afin d'en faciliter la consultation.

Nous recommandons à la Société immobilière du Canada (Mirabel) Limitée :

(Politique et programme des langues officielles)

1. **de passer tous ses postes en revue afin d'en déterminer les exigences linguistiques et de définir les profils linguistiques des postes bilingues et**

2. **de prendre les mesures pour déterminer objectivement les connaissances linguistiques de ses employés qui occupent des postes bilingues.**

(Langue des services)

3. **de vérifier tous ses panneaux installés dans des zones d'accès public et de les rendre complètement bilingues.**

4. **de publier tous ses communiqués simultanément en anglais et en français et d'inclure dorénavant dans tous les numéros du Bulletin un nombre raisonnable d'articles ou de résumés d'articles en anglais.**

5. **de se doter d'un mécanisme permettant de déterminer avec précision la composition linguistique de sa clientèle et ainsi de pouvoir anticiper la demande de services en langue anglaise.**

6. **de préciser dans ses annonces d'appels d'offres qu'elle fournira la documentation en anglais sur demande.**

(Participation équitable)

7. **de faire tous les efforts en son pouvoir pour que les candidats anglophones potentiels soient informés des possibilités d'emploi au sein de son effectif.**